表 1 個案數字

	報告年度 #				
	2000/01	2001/02 (10$^1/_2$ 月)	2002/03	2003/04	2004/05
(A) 接到的查詢	**11,821**	**12,900**	**14,298**	**12,552**	**11,742**
(B) 接到的投訴	**3,709**	**3,736**	**4,382**	**4,661**	**4,654**
(C) 由上年度轉入的投訴	**581**	**814**	**760**	**772**	**1,088**
(D) 須處理的投訴 = (B)+(C)	**4,290**	**4,550**	**5,142**	**5,433**	**5,742**
(E) 已處理並終結的投訴	**3,476**	**3,790**	**4,370**	**4,345**	**5,023**
初步查訊後終結的投訴	**1,064**	**1,567**	**2,172**	**1,834**	**1,873**
— 轉介被投訴部門／機構回覆後終結(「現處計劃」)	364	353	176	203	209
— 提供協助／作出澄清後終結	700	1,214	1,996	1,631	1,664
全面調查後終結的投訴	**161**	**331**	**124**	**284**	**125**
— 投訴已撤回／中止調查	-	6	2	6	0
— 成立	28	18	15	14	31
— 部分成立	41	263	39	24	46
— 不成立	80	42	68	236	45
— 未能就投訴是否成立作出定論	12	2	0	1	0
— 投訴事項不成立，但有關機構另有行政失當之處	-	-	-	3	3
調解後終結的投訴	**29**	**19**	**6**	**7**	**6**
評審後決定無須調查的投訴	**1,859**	**1,563**	**1,729**	**1,892**	**1,948**
— 受條文所限不得調查	795	685	971	1,259	1,132
— 不在本署職權範圍內	1,064	878	758	633	816
投訴已撤回／中止調查	**363**	**310**	**339**	**328**	**1,071**
(F) 已終結的投訴的百分比 = (E)÷(D)	**81%**	**83%**	**85%**	**80%**	**88%**
(G) 轉撥下年度的個案總數 = (D)−(E)	**814**	**760**	**772**	**1,088**	**719**
(H) 已完成的直接調查數目	**5**	**4**	**6**	**5**	**5**
(I) 已擬備的直查審研報告數目	**9**	**0**	**1**	**5**	**6**

\# 報告年度所涵蓋的日期
2000/01: 16.5.00 - 15.5.01　　2001/02: 16.5.01 - 31.3.02　　2002/03: 1.4.02 - 31.3.03
2003/04: 1.4.03 - 31.3.04　　2004/05: 1.4.04 - 31.3.05

自 2001/02 年度起，本署報告年度的結算日期改為 3 月 31 日，以配合財政年度的結算日期。